# 

##### INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

##### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN BUSINESS INTELIGENCE

##### DOCENTE : Ing. Pedro Enrique Chávez Farfán

##### ALUMNO : Julio Herrera Campos

##### CICLO : III

Índice

[1. INTRODUCCIÓN 4](#_Toc450985407)

[2. SOBRE LA EMPRESA 4](#_Toc450985408)

[2.1. ORGANIZACIÓN 4](#_Toc450985409)

[2.1.1. DESCRIPCIÓN 4](#_Toc450985410)

[2.1.2. MISIÓN Y VISIÓN 4](#_Toc450985411)

[2.1.3. VALORES 5](#_Toc450985412)

[2.1.4. OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN 5](#_Toc450985413)

[2.1.5. OBJETIVO – MAPA ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN**(DEL AREA DE TI?)** 6](#_Toc450985414)

[ ORGANIZACIÓN DEL AREA DE TECNOLOGIA 6](#_Toc450985415)

[ SERVICIOS 7](#_Toc450985416)

[ PRINCIPALES CLIENTES 7](#_Toc450985417)

[2.1.6. SOBRE EL PROCESO A ANALIZAR 8](#_Toc450985418)

[ DESCRIPCIÓN DEL ÁREA 8](#_Toc450985419)

[ OBJETIVOS 8](#_Toc450985420)

[ ORGANIZACIÓN DEL ÁREA 9](#_Toc450985422)

[ INTERACCIONES 10](#_Toc450985423)

[ PROCESOS DEL ÁREA 10](#_Toc450985424)

[ PROCESO SELECCIONADO 10](#_Toc450985425)

[ KPIS DEL PROCESO 12](#_Toc450985426)

**HISTORIAL DE REVISIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha de revisión | Fecha de aprobación | Responsable |
| 0.01 | 21/04/2016 | 21/04/2016 | Julio Herrera |
| 0.02 | 06/05/2016 | 08/05/2016 | Julio Herrera |
|  |  |  |  |

# INTRODUCCIÓN

Esta investigación muestra el análisis y revisión de los conceptos y fundamentos de Inteligencia de Negocios realizado la empresa HEWLETT-PACKARD PERÚ S.R.L., empresa dedicada al negocio de consultoría de software en el mercado peruano actual.

En este primer avance, se presenta la información de la empresa, una descripción de sus funciones, así como un detalle del área seleccionada para la revisión **(el estudio).**

# SOBRE LA EMPRESA

# ORGANIZACIÓN

# DESCRIPCIÓN

Hewlett-Packard (NYSE: HPQ), más conocida como HP, es una empresa estadounidense, de las mayores empresas de tecnologías de la información del mundo, con sede en Palo Alto, California. Fabricaba y comercializaba hardware y software además de brindar servicios de asistencia relacionados con la informática. La compañía fue fundada en 1939 por William Hewlett y David Packard, y se dedicaba a la fabricación de instrumentos de medida electrónica y de laboratorio.

El 6 de octubre de 2014, Hewlett-Packard anuncio su división en dos firmas que cotizarían de manera separada en el mercado de valores, con lo que su negocio de computadoras e impresoras operaría independiente de su unidad de servicios y equipos corporativos.

El 1 de noviembre se hizo efectiva su división en dos empresas: HP Inc., dedicada a las impresoras y las computadoras personales, y Hewlett Packard Enterprise, dedicada a los servidores, equipos de almacenamiento y redes, programas de cómputo y servicios para terceras empresas.

Para motivos de esta investigación, el análisis de empresa se centrará en la parte dedicada a servicios, Hewlett Packard Enterprise (HPE).

# MISIÓN Y VISIÓN

* M**ISIÓN:** proveer soluciones de calidad, a través de la iniciativa y respuesta de sus integrantes, ofreciendo tecnologías de vanguardia y servicios de valor agregado para asegurar la satisfacción de nuestros clientes
* **VISIÓN:** Nuestra visión consiste en crear tecnología que mejore la vida de todos, en todas partes: cada persona, cada organización y cada comunidad de todo el mundo. Esto nos motiva, nos inspira, a hacer lo que hacemos. A crear lo que creamos. A inventar y a reinventar. A brindar experiencias que asombren. No dejaremos de avanzar, porque tú no dejas de avanzar. Tú estás reinventando tu manera de trabajar. Tu manera de jugar. Tu manera de vivir. Con nuestra tecnología, reinventarás tu mundo.

# VALORES

Los valores de HP son la base de sus creencias e historia

* Confianza y respeto
* Logros y contribución
* Resultados mediante trabajo en equipo
* Innovación significativa
* Integridad a toda prueba

# OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

* Lealtad del cliente

Proporcionar productos, servicios y soluciones de la mejor calidad y ofrecer más valor a los clientes que merecen nuestro respeto y lealtad.

* Beneficio

Obtener el suficiente beneficio para financiar el crecimiento de nuestra empresa, crear valor para nuestros accionistas y proporcionar los recursos necesarios para lograr nuestros objetivos empresariales.

* Liderazgo en el mercado

Crecer ofreciendo de manera continua productos útiles y significativos, proporcionando servicios y soluciones a los mercados en los que ya realizamos actividades empresariales y también extender nuestro mercado hacia nuevas áreas que puedan construirse con nuestra tecnología, capacidad e interés por nuestros clientes.

* Crecimiento

Ver los cambios en el mercado como una oportunidad para crecer; utilizar los beneficios y capacidades para desarrollar y producir productos innovadores y ofrecer servicios y soluciones que satisfagan las necesidades crecientes de nuestros clientes.

* Compromiso del empleado

Hacer que los empleados de HP compartan el éxito de la empresa, del que ellos son partícipes; proporcionar a los empleados oportunidades de trabajo basadas en el rendimiento; crear entre todos un entorno de trabajo seguro, emocionante e integrador que valore la diversidad y reconozca las contribuciones individuales; y hacer que los empleados estén satisfechos con su trabajo y valoren sus logros.

* Capacidad de liderazgo

Crear en todos los niveles líderes que tengan la responsabilidad de lograr resultados comerciales y de ejemplificar los valores de nuestra empresa.

* Ciudadanía internacional

Ser buen ciudadano es un buen negocio. Estamos a la altura de nuestra responsabilidad con la sociedad porque somos un factor económico, intelectual y social positivo en cada país y en cada comunidad en la que tenemos actividades comerciales.

# OBJETIVO – MAPA ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN (AREA de ESTUDIO)

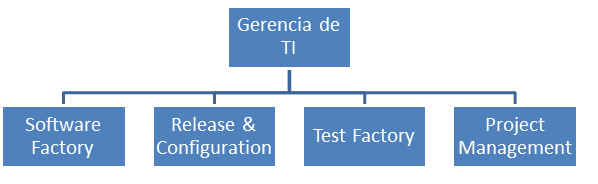
La problemática actual de HP del Perú se centra en poder mantenerse como una empresa ágil, competitiva y relevante dentro del mercado de consultoría de software, bastante populoso en la actualidad. Para eso, debe poder asegurar que los esfuerzos e inversiones realizados se encuentren alineados completamente a las estrategias que como empresa se han definido.

## ORGANIZACIÓN

**Se debe mencionar que a continuación se va a describir la organización del área de TI de la organización, ya que no se observa la organización de la empresa.**

A nivel de HP del Perú, la organización para esta consultora es matricial, enfocada completamente al negocio de proyectos para sus diferentes clientes.

Se cuenta con un gerente de sistemas, que tiene a cargo a los 4 líderes de las principales líneas de negocio:



Cada líder de línea tiene a su cargo la siguiente estructura:

* + Supervisores
  + Coordinadores
  + Colaboradores Senior
  + Colaboradores Junior

## SERVICIOS

El detalle de lo ofrecido por cada una de las líneas es el siguiente:

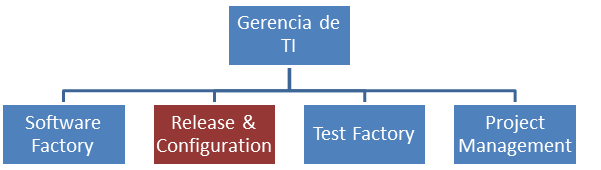
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LÍNEA** | **DESCRIPCIÓN** | **PROCESOS** |
| **SOFTWARE FACTORY** | Análisis y desarrollo de aplicaciones | * Toma de requerimientos * Análisis de requerimientos * Construcción de diseños de alto nivel * Construcción de diseños de bajo nivel * Programación * Ejecución de pruebas unitarias * Soporte a instalación de cambios |
| **RELEASE AND CONFIGURATION** | Servicios de versionamiento, control de fuentes, coordinación de despliegues e instalación de cambios | * Versionamiento * Gestión de fuentes * Configuración de repositorios * Gestión de despliegues |
| **TESTING FACTORY** | Fábrica de testing de aplicaciones | * Diseño de escenarios * Diseño de casos de prueba * Ejecución de escenarios * Gestión de defectos |
| **GESTIÓN DE PROYECTOS** | Oficina de PMO para gestión de proyectos | * Gestión de proyectos * Reportes |

## PRINCIPALES CLIENTES

A nivel de Perú, los clientes principales vienen siendo hasta la fecha Entel Perú (que cuenta con todos los servicios mencionados) y Saga Falabella (que cuenta con los servicios de Testing Factory y Release and Configuration Management).

# SOBRE EL PROCESO A ANALIZAR

El proceso que se va a tomar como base para las revisiones que se plantean es el de **Gestión de Despliegues**, el cual corresponde al servicio de Release and Configuration :



## DESCRIPCIÓN DEL ÁREA

Formado el año 2012, el equipo de Release & Configuration nació como respuesta a la creciente demanda de poder organizar de manera eficiente el manejo de versiones del software en sus diferentes ambientes, así como de la necesidad de poder llevar un control efectivo de todos los cambios que se van dando en las distintas etapas del proceso de software.

Con el pasar del tiempo y el aporte y reconocimiento de todos los niveles de la organización se han ido logrando mejoras, estandarizando formas de trabajo, documentando todos los procesos y evangelizando a todos los diferentes equipos, tanto internos como externos de los beneficios que acarrea esta nueva forma de trabajo.

## OBJETIVOS

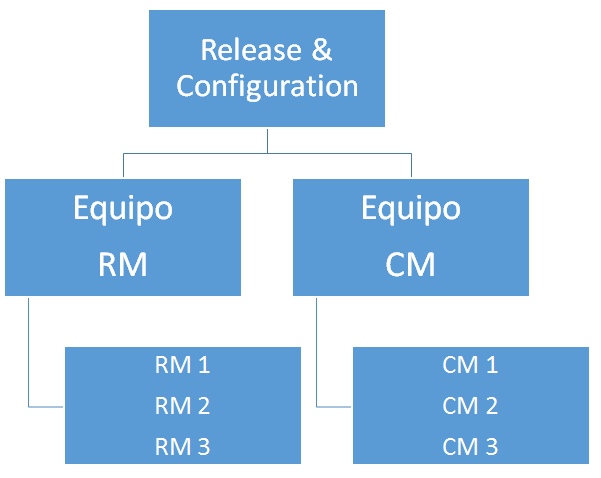
## Asegurar que todos los cambios sean liberados en producción exitosamente con todos los impactos controlados, utilizando procedimientos agiles durante todo el ciclo de vida del proyecto

* + Controlar las versiones de los distintos productos, individual e integralmente, contando con un repositorio único y centralizado de fuentes
  + Gestionar adecuadamente todos los pases hacia los ambientes de pruebas y productivos.
  + Incrementar la cantidad de despliegues atendidos.
  + Poder informar al momento sobre el detalle de los cambios instalados en cualquier ambiente.

**ESTOS SERIAN LOS OBJETIVOS DEL PROCESO A ESTUDIAR???**

## ORGANIZACIÓN DEL ÁREA

El área sobre la cual se realiza el análisis se rige por la siguiente estructura:



Como equipo, el área de Release y Configuration se organiza en dos grupos:

* **Equipo RM**
  + Encargados de las actividades de revisión de documentación, validación de formularios, coordinaciones e interacción con todos los involucrados.
  + Actualmente conformado por tres personas en turnos rotativos.
    - Uno atendiendo los pases a producción
    - Dos atendiendo despliegues de los proyectos en etapas de desarrollo/test
* **Equipo CM**
  + Encargados de la generación de los componentes a instalar necesarios para cada uno de los despliegues.
  + Actualmente conformado por tres personas en turnos rotativos
    - Uno atendiendo los pases a producción
    - Dos atendiendo despliegues de los proyectos en etapas de desarrollo/test

## INTERACCIONES

Para llevar a cabo todos los procesos de Release & Configuration se tiene contacto con los siguientes equipos:

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | DETALLE |
| Equipo/Responsable de desarrollo | * Ingresan tickets/solicitudes de cambio para iniciar el proceso de promoción de cambio entre ambientes * Encargados de validar los cambios una vez confirmada la instalación de los mismos en el ambiente destino |
| Operaciones | * Encargados de la instalación de componentes correspondientes a los cambios enviados hacia los diversos ambientes. |
| Equipo QA | * Encargados de ejecutar las validaciones sobre cada despliegue luego de completada la instalación de los cambios. |
| Comité CAB | * El equipo RM participa de las sesiones del CAB informando sobre los despliegues programados y ya revisados que se encuentran próximos a ser revisados en el ambiente productivo. |

## PROCESOS DEL ÁREA

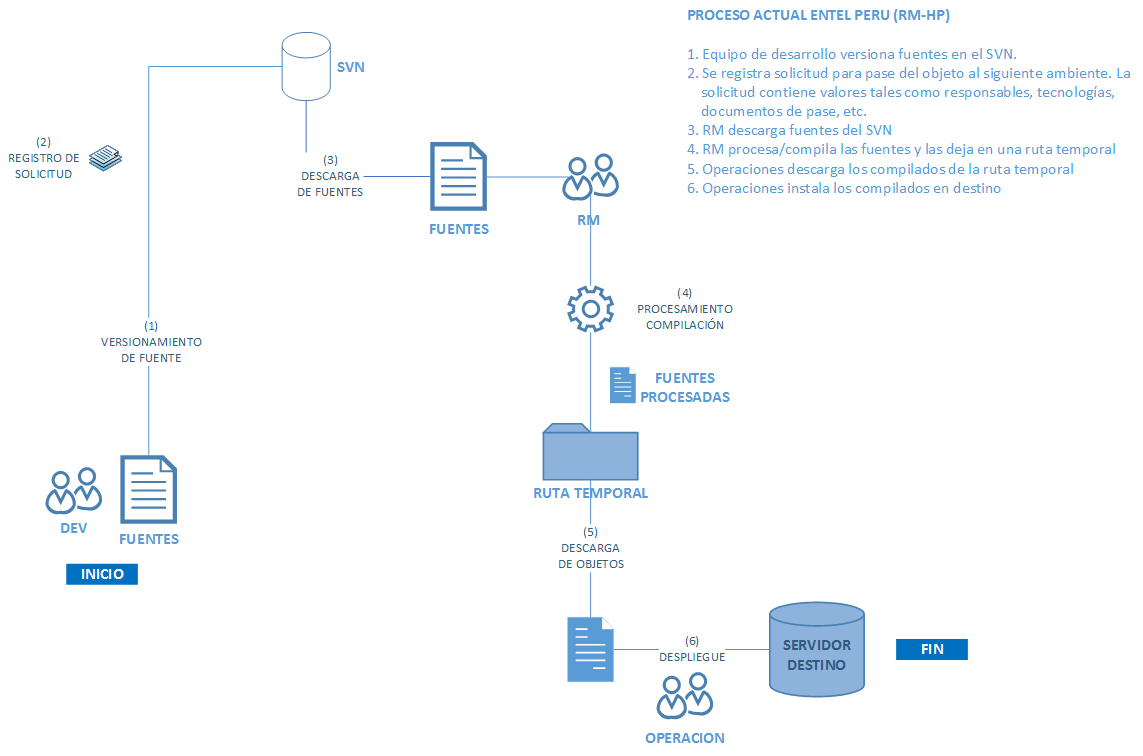
El equipo de Release & Configuration se encarga de los siguientes procesos:

* + Gestión de despliegue
  + Gestión de repositorios
  + Gestión de ambientes
  + Reportes

## PROCESO SELECCIONADO

Para motivos de esta investigación, el análisis se centrará sobre el proceso **Gestión de despliegue**, el cual consiste en la administración del flujo de despliegue de una solicitud de cambio desde un ambiente origen hacia un ambiente destino (ambiente de pruebas o productivo)

El proceso se lleva a cabo de la siguiente manera:



1. Equipo de desarrollo versiona fuentes en el SVN. Esta es una herramienta de versionamiento que se utiliza para llevar el control de los cambios que se van a promover entre ambientes.
2. Se registra solicitud para pase del objeto al siguiente ambiente. La solicitud contiene valores tales como responsables, tecnologías, documentos de pase, etc. Son estos valores los cuales van a ser fuente de información para el análisis que se va a llevar a cabo en este trabajo.
3. RM descarga fuentes del SVN.
4. RM procesa/compila las fuentes y las coloca en una ruta temporal.
5. Operaciones descarga los compilados de la ruta temporal.
6. Operaciones instala los compilados en servidor destino.

Como resultado del proceso, se obtienen solicitudes de pase que han sido ejecutadas exitosamente y solicitudes de pase que no pudieron ser ejecutadas en el ambiente. Para las últimas se maneja una tipificación a fin de poder determinar las causas de los errores para su posterior revisión.

## KPIS DEL PROCESO

Para el proceso de Gestión de Despliegue se definen los siguientes indicadores:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | INDICADOR | FÓRMULA | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA |
| 1 | Cantidad de despliegues por ambiente |  | Cantidad total de despliegues llevados a cabo en el periodo. Usualmente se manejan dos indicadores, uno para cada uno de los principales ambientes (TEST y PRODUCCION) manejados | Mensual |
| 2 | Cantidad de despliegues correctos por ambiente |  | Cantidad total de despliegues ejecutados correctamente para cada uno de los ambientes. Se refiere a despliegues que fueron instalados y probados exitosaemente en el ambiente destino. Usualmente se manejan dos indicadores, uno para cada uno de los principales ambientes (TEST y PRODUCCION) manejados | Mensual |
| 3 | Cantidad de despliegues incorrectos por ambiente |  | Cantidad total de despliegues que presentaron errores y terminaron en rollback para cada uno de los ambientes. Usualmente se manejan dos indicadores, uno para cada uno de los principales ambientes (TEST y PRODUCCION) manejados | Mensual |
| 4 | Cantidad de despliegues por proyecto y/o requerimiento |  | Cantidad total de despliegues llevados a cabo en el periodo asociados a un único código de proyecto o requerimiento. Usualmente se manejan dos indicadores, uno para cada uno de los principales ambientes (TEST y PRODUCCION) manejados | Mensual / A demanda |
| 5 | Cantidad de despliegues correctos por proyecto/requerimiento |  | Cantidad total de despliegues ejecutados correctamente asociados a un único código de proyecto/requerimiento. Se refiere a despliegues que fueron instalados y probados exitosaemente en el ambiente destino. Usualmente se manejan dos indicadores, uno para cada uno de los principales ambientes (TEST y PRODUCCION) manejados | Mensual / A demanda |
| 6 | Cantidad de despliegues incorrectos por proyecto/requerimiento |  | Cantidad total de despliegues que presentaron errores y terminaron en rollback asociados a un único código de proyecto/requerimiento. Usualmente se manejan dos indicadores, uno para cada uno de los principales ambientes (TEST y PRODUCCION) manejados | Mensual / A demanda |
| 7 | Índice de despliegues correctos por mes |  | % de despliegues ejecutados correctamente en el mes | Mensual |
| 8 | Índice de despliegues incorrectos por mes |  | % de despliegues que terminaron en rollback en el mes | Mensual |
| 9 | Causas de errores |  | Incidencia de cada tipo de error presentado en el mes. Se calcula usando la tipificación de cada uno de los errores posibles. | Mensual |
| 10 | Tiempo promedio de ejecución |  | Duración promedio de ejecución de los pases, es decir, tiempo contado desde el inicio de la instalación de los cambios hasta el aviso de los encargados de operación del final de la misma. | Mensual |
| 11 | Tiempo máximo de ejecución |  | Tiempo máximo de ejecución registrado en pases. Se hace la distinción que para producción solamente aplica para casos de requerimientos, puesto que proyectos pueden tener duraciones sumamente variables. | Mensual |
| 12 | Tiempo promedio de revisión |  | Cantidad de tiempo que demora el equipo RM en el procesamiento de cada una de las solicitudes de despliegue. Se distingue por ambiente. | Mensual |
| 13 | Tiempo máximo de revisión |  | Diferencia entre horas de inicio de revisión (luego de la creación del pase) y la hora de envío del correo con el detalle del pase a las áreas encargadas de la instalación | Mensual |
| 14 | Cantidad de correcciones por pase |  | Cantidad de errores presentados durante la instalación de un aplicativo. | A demanda |
| 15 | Cantidad de tecnologías por pase |  | Total de tipos distintos de tecnología que pueden presentarse en un pase. | A demanda |